

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
DENGAN LOYALITAS PELANGGAN KARTU SELULER XL  
PRABAYAR PADA MAHASISWA PENDIDIKAN TATA NIAGA DI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**RIZA PRATIWI**  
**8135128149**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

***THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND  
CUSTOMER TRUST WITH CUSTOMER LOYALTY OF THE  
PROVIDER XL PRABAYAR ON STUDENTS OF COMMERCE  
EDUCATION IN UNIVERSITY OF JAKARTA***

**RIZA PRATIWI  
8135128149**



*Building  
Future  
Leaders*

***This Script is Written as Part of the Bachelor Degree in Education  
Accomplishment at the Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2016***

## ABSTRAK

**RIZA PRATIWI.** *Hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler XL Prabayar pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta.* Skripsi. Jakarta: Program studi Pendidikan Tata Niaga. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan, kepercayaan pelanggan dengan loyalitas pelanggan kartu seluler XL Prabayar pada mahasiswa Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional. Jenis penelitian yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Tempat penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta yang menggunakan kartu seluler XL Prabayar. Sedangkan sampel dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta yang menggunakan kartu seluler XL Prabayar sebanyak 59 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan yang positif antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai  $r = 0.512$  dan nilai  $t_{hitung} (4.503) > t_{tabel} (2.00324)$ . (2) Terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai  $r = 0.464$  dan nilai  $t_{hitung} (3.954) > t_{tabel} (2.00324)$ . Persamaan regresi tunggal yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 45.085 + 0.342 (X_1)$  dan  $\hat{Y} = 53.292 + 0.362 (X_2)$ . Hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan diperoleh dari hasil determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.262. Jadi kemampuan dari variabel kualitas layanan untuk menjelaskan loyalitas pelanggan secara parsial sebesar 26,2%. Hubungan antara kepercayaan pelanggan dengan loyalitas pelanggan diperoleh dari hasil determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.215. Jadi kemampuan dari variabel kepercayaan pelanggan untuk menjelaskan loyalitas pelanggan secara parsial sebesar 21,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kepercayaan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kartu Seluler XL Prabayar

## ABSTRACT

**RIZA PRATIWI.** *The correlation between service quality and customer trust with customer loyalty of the provider XL Prabayar on students of the commerce education at the State University of Jakarta. Skripsi. Jakarta: Study Program of Commerce Education. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2016.*

*This study aims to gain the proper knowledge to obtain empirical data and facts are accurate, legitimate, valid, and can be trusted and relied on the relationship between service quality with customer loyalty, customer trust with customer loyalty of the provider XL Prabayar on students of the commerce education at the State University of Jakarta. This study used survey method with the correlational approach. This type of research is using descriptive research. The Place of research conducted at the Faculty of Economics, University of Jakarta. The population in this study is students of the commerce education at the State University of Jakarta who used a provider XL Prabayar. While the sample in this study is students of the commerce education at the State University of Jakarta who used a provider XL Prabayar as many as 59 people. The sampling technique was used purposive sampling. The collection of data by distributing questionnaires. While the technique of analysis of this study using SPSS version 22. The hypothesis of this study indicate that: (1) There is a positive relationship between service quality with customer loyalty, the hypothesis is proved by the value of  $r = 0.512$  and  $t_{count} (4.503) > t_{table} (2.00324)$ . (2) There is a positive relationship between customer trust with customer loyalty, the hypothesis is proved by the value of  $r = 0.464$  and  $t_{count} (3,954) > t_{table} (2.00324)$ . simple regression equation obtained was  $\hat{Y} = 45.085 + 0.342 (X_1)$  and  $\hat{Y} = 53,292 + 0.362 (X_2)$ . The correlation between the service quality with customer loyalty obtained from the result of determination ( $R^2$ ) as big as 0.262 . So the ability of the variable service quality to describe the partial customer loyalty by 26,2% while the rest influenced by other factors outside of service quality. The correlation between the customer trust with customer loyalty obtained from the result of determination ( $R^2$ ) as big as 0.215 . So the ability of the variable customer trust to describe the partial customer loyalty by 21.5% while the rest influenced by other factors outside of customer trust.*






**Keywords:** *Service Quality, Customer Trust, Customer Loyalty, the Provider XL Prabayar*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji		27 JULI 2016
2. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		19 JULI 2016
3. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris		25 JULI 2016
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		30 JUNI 2016
5. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Pembimbing II		30 JUNI 2016

Tanggal Lulus: 30 JUNI 2016...

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2016

Yang membuat pernyataan

Riza Pratiwi  
No. Reg. 8135128149

## **LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Don't lose the faith, keep praying and keep trying

(Jangan hilang keyakinan, tetap berdoa dan tetap mencoba)

-Anonim-

When you want something, all the Universe conspires in helping you to achieve it

(ketika kamu menginginkan sesuatu, alam semesta akan bersatu untuk  
membantumu menggapainya)

-Paulo Coelho-

Luaskanlah cara berpikirmu, lembutkanlah hatimu dan bukalah mata mu dalam  
setiap waktu agar kau tidak keliru dan tidak terlalu sempit dalam menilai segala  
sesuatu yang ada di dunia ini

-Riza Pratiwi-

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT.

Shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para  
sahabatnya.

Aku persembahkan skripsi ini khusus untuk kedua orang tua tercinta, yang selalu  
mendoakanku.

disetiap waktu dan telah memberikan dukungan kepada ku baik dukungan moril  
maupun materi.

Untuk adikku Rossi, seluruh sahabat, dan teman-teman yang telah memberikan  
begitu banyak motivasi dan inspirasi.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, Maka dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang dengan ketulusan dan keikhlasan serta kerendahan hatinya selalu memberikan arahan, motivasi, saran dan bimbingan kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi ini.
2. Dita Puruwita, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu nya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi sampai akhir penyusunan skripsi.
3. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga
5. Dra. Rochayati, M.Pd, selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam pengambilan mata kuliah selama menjadi Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalamannya kepada peneliti.
7. Kedua orang tua yang selalu membimbing, memberi dukungan serta doa yang tidak pernah terhenti.
8. Seluruh teman-teman Pendidikan Tata Niaga Nonreg 2012 yang selalu memberikan semangat dan saling mendukung.
9. Seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
10. Seluruh pihak yang membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kebaikan peneliti dikemudian hari.

Jakarta, Juni 2016

Peneliti